

Betreuung und Entschädigung Annullierungen, Verspätungen und Nichtbeförderung

DIE RECHTE GEMÄSS DIESER BEKANNTMACHUNG KOMMEN IN DEN FOLGENDEN FÄLLEN ZUM TRAGEN:

- Delta Air Lines ist die ausführende Fluggesellschaft Ihres Fluges;
- Sie reisen auf einem Flug, der von einem Flughafen in der EU abfliegt;
- Sie haben eine Reservierungsbestätigung für einen Flug, der von Delta ausgeführt wird;
- Sie finden sich zu der auf der Delta-Ticket-Bestätigung angegebenen Zeit oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 2 Stunden vor der Abflugzeit zum Check-in ein; und
- Sie reisen zu einem Tarif, der direkt oder indirekt der Öffentlichkeit zugänglich ist, oder mit einem Ticket aus einem Vielflieger-Programm.

-----FLUGANNULLIERUNGEN-----

BETREUUNG BEI ANNULLIERUNG

Wenn Ihr Flug annulliert wird, haben Sie das Recht, eine der folgenden Optionen zu wählen:

- anderweitige Beförderung zu Ihrem Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen so schnell wie möglich oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Plätzen; oder
- Rückerstattung Ihres Flugticketpreises innert sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, falls der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist, und ggf. auch ein Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Darüber hinaus erhalten Sie kostenlos:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit; und
- Hotelunterbringung in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder eine Verlängerung des von Ihnen ursprünglich geplanten Aufenthaltes notwendig wird (inklusive Beförderung); und
- 2 Telefongespräche oder 2 Nachrichten via Fax oder E-Mail.

ANNULLIERUNGSENTSCHÄDIGUNG

Im Falle einer Annullierung Ihres Fluges haben Sie das Recht auf Entschädigung, die den folgenden Bedingungen unterliegt:

Sie haben keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn:

1. Sie mindestens 2 Wochen vor der geplanten Abflugzeit über die Annullierung informiert werden;
2. Sie zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor der planmässigen Abflugzeit über die Annullierung informiert werden und ein Angebot zur anderweitigen Beförderung erhalten, das es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als 2 Stunden vor der planmässigen Abflugzeit abzufliegen und Ihr Endziel weniger als 4 Stunden nach der planmässigen Ankunftszeit zu erreichen; oder
3. Sie weniger als 7 Tage vor der planmässigen Abflugzeit über die Annullierung informiert werden und ein Angebot zur anderweitigen

Beförderung erhalten, das es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als 1 Stunde vor der planmässigen Abflugzeit abzufliegen und Ihr Endziel weniger als 2 Stunden nach der planmässigen Ankunftszeit zu erreichen.

Die ausführende Fluggesellschaft muss keine Entschädigung zahlen, wenn die Annullierung auf aussergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn die Fluggesellschaft alle zumutbaren Massnahmen ergriffen hätte. Solche Umstände können unter anderem vorliegen bei politischer Instabilität, Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln, Streiks und Entscheidungen des Flugverkehrsmanagements.

Diese Annullierungsentschädigung kann nicht am Flughafen ausbezahlt werden, weshalb Sie sich an die Kundenbetreuung wenden müssen (Siehe «Erstattungsanträge, Annullierungen, Schadensersatzansprüche und sonstige Anfragen» weiter unten). Sie können zwischen einer Entschädigung in Beförderungsgutscheinen (Transportation Credit Vouchers: TCV) oder einer Entschädigung in bar wählen.

Die Entschädigungssumme errechnet sich wie folgt:*

	Länge des Fluges	TCV	BAR
A	Flüge von 1500 km oder weniger	350 €	250 €
B	Flüge innerhalb der EU von mehr als 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km	500 €	400 €
C	Flüge, die nicht unter A oder B fallen	800 €	600 €

1 Kilometer = 0,62 Meilen

* Diese Entschädigung kann um 50 % reduziert werden, wenn die Ankunftszeit des alternativen Fluges die Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges nicht um 2 Stunden überschreitet (Flüge, die unter A fallen), nicht um 3 Stunden überschreitet (Flüge, die unter B fallen) oder nicht um 4 Stunden überschreitet (Flüge, die unter C fallen)

-----VERS PÄTUNGEN-----

BETREUUNG BEI VERSPÄTUNG

Die Betreuung, die in diesem Abschnitt beschrieben wird, wird für den Fall zur Verfügung gestellt, dass ein Flug über seine planmässige Abflugzeit hinaus verspätet ist.

Falls es für die Fluggesellschaft absehbar wird, dass ein Flug sich

verspätet:

- A) um 2 Stunden oder mehr im Falle von Flügen von 1500 km oder weniger; oder
- B) um 3 Stunden oder mehr im Falle von allen Flügen innerhalb der EU von mehr als 1500 km und für alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km; oder

- C) um 4 Stunden oder mehr im Falle von Flügen, die nicht unter (A) oder (B) fallen, werden Ihnen die folgenden kostenlosen Leistungen angeboten:
- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit; und
 - Hotelunterbringung in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder eine Verlängerung des von Ihnen ursprünglich geplanten Aufenthaltes notwendig wird (inklusive Beförderung); und
 - 2 Telefongespräche oder 2 Nachrichten via Fax oder E-Mail.

Falls Sie im Fall einer Verspätung von mindestens 5 Stunden Ihre ursprünglichen Reisepläne nicht fortsetzen wollen, haben Sie das Recht auf die Rückerstattung Ihres Flugticketpreises innert sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, falls der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist, und ggf. auch auf einen Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

-----NICHTBEFÖRDERUNG-----

Wenn für die Fluggesellschaft eine Nichtbeförderung auf Ihrem Flug absehbar wird, wird die Fluggesellschaft Freiwillige ausrufen, die bereit sind, ihre bestätigte Reservierung im Tausch gegen eine vereinbarte Entschädigung in Beförderungsgutscheinen (TCV) aufzugeben. Die Fluggesellschaft wird ebenfalls eine entsprechende Betreuung, wie unten beschrieben, anbieten. Sollten nicht genügend Freiwillige gefunden werden können und Ihnen gegen Ihren Willen der Einstieg verweigert werden, berechtigt Sie dies sowohl zu einer Betreuung bei Nichtbeförderung sowie dazu, eine Entschädigung zu erhalten, sofern Sie die aktuellen Check-in-Anforderungen erfüllt haben. Sie sind nicht zu dieser Unterstützung und Entschädigung berechtigt, wenn hinreichende Gründe für die Nichtbeförderung vorliegen, wie z. B. aus Gründen der Gesundheit, Sicherheit oder wegen unzureichender Reiseunterlagen.

BETREUUNG BEI NICHTBEFÖRDERUNG

Sie können wählen zwischen:

- anderweitiger Beförderung zu Ihrem Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen so schnell wie möglich oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Ihrem Wunsch, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Plätzen; oder
- Rückerstattung Ihres Flugticketpreises innert sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, falls der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist, und ggf. auch ein Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Darüber hinaus erhalten Sie kostenlos:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit; und
- Hotelunterbringung in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder eine Verlängerung des von Ihnen ursprünglich geplanten Aufenthaltes notwendig wird (inklusive Beförderung); und
- 2 Telefongespräche oder 2 Nachrichten via Fax oder E-Mail.

ENTSCHÄDIGUNG BEI NICHTBEFÖRDERUNG

Gemäss den oben erwähnten Bedingungen wird Ihnen, wenn Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert wird, eine Entschädigungsleistung auf dem Flughafen angeboten werden. Sie können zwischen Beförderungsgutscheinen (TVC) oder Bargeld wählen, wie unten dargelegt. *

	Länge des Fluges	TCV	BAR
A	Flüge von 1500 km oder weniger	350 €	250 €
B	Flüge innerhalb der EU von mehr als 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km	500 €	400 €
C	Flüge, die nicht unter A oder B fallen	800 €	600 €

1 Kilometer = 0,62 Meilen

* Diese Entschädigung kann um 50 % reduziert werden, wenn die Ankunftszeit des alternativen Fluges die Ankunftszeit des ursprünglichen Fluges nicht um 2 Stunden überschreitet (Flüge, die unter A fallen), nicht um 3 Stunden überschreitet (Flüge, die unter B fallen) oder nicht um 4 Stunden überschreitet (Flüge, die unter C fallen)

-----HERABSTUFUNG-----

Wenn Sie unfreiwillig in einer niedrigeren Klasse platziert werden, als die, für die Ihr Flugticket erworben wurde, haben Sie innert sieben Tagen Anspruch auf Erstattung von:

- A. 30 % des Flugticketpreises für alle Flüge von 1500 km oder weniger;
- B. 50 % des Flugticketpreises für alle Flüge innerhalb der EU von mehr als 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km; oder
- C. 75 % des Flugticketpreises für alle Flüge, die nicht unter A oder B fallen.

---ERSTATTUNGSANTRÄGE, ANSPRÜCHE ZUR ANNULLIERUNGSERSTATTUNG UND SONSTIGE ANFRAGEN---

Falls Sie, wie oben beschrieben, Ihre ursprünglichen Reisepläne nicht weiter verfolgen möchten, haben Sie Anspruch auf Rückerstattung Ihres Flugticketpreises innert sieben Tagen für nicht zurückgelegte

Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, falls der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist und:

- falls Ihr Flug annulliert wurde; oder
- falls Ihr Flug mindestens 5 Stunden Verspätung hat; oder
- falls Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert wird.

Wenn Sie die Fluggesellschaft wegen einer Erstattungsanfrage, eines Schadensersatzanspruches oder wegen sonstiger Anfragen kontaktieren möchten, setzen Sie sich bitte mit der Delta Kundenbetreuung unter www.delta.com in Verbindung. (Wählen Sie Kommentar/Beschwerde -> Beschwerde zu zurückliegendem Flug -> Beschwerde -> Flugunterbrechung und geben Sie die zur

ordnungsgemässen Abwicklung Ihrer Beschwerde erforderlichen Informationen ein.) Ansprüche werden gemäss den internationalen Transportbedingungen von Delta gehandhabt. Ein gedrucktes Exemplar der internationalen Transportbedingungen ist bei der Delta Kundenbetreuung oder bei Delta Reisebüros erhältlich. Eine digitale Version ist auf der Website verfügbar (gehen Sie zu «Rechtshinweise > Transportvertrag»).

-----NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLE-----

Jeder EU-Mitgliedstaat hat eine Einrichtung benannt, die für die Durchsetzung der Regeln zu Entschädigungs- und Betreuungsleistungen verantwortlich ist, die in dieser Bekanntmachung dargelegt sind. Kontaktinformationen finden Sie unter:

<https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-nb>

Die Kontaktinformationen der benannten Einrichtung in der Schweiz lauten wie folgt: Office Fédéral de l'Aviation Civile, CH – 3003 BERNE
Tel. : +41 31 325 80 39/40; Fax: +41 31 325 90 60; passengerrights@bazl.admin.ch

Allerdings bitten wir Sie, sich zunächst an die Delta Kundenbetreuung zu wenden.

Diese Bekanntmachung ist gemäss der Verordnung (EG) 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union vorgeschrieben.